



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**SISTEM LAYANAN E-BANKING DALAM MENARIK NASABAH
DI PT. BRI SYARIAH KANTOR CABANG PEKANBARU**

LAPORAN AKHIR

Diajukan Untuk Melengkapi Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya
(A.Md) Prodi Perbankan Syari'ah



Disusun Oleh:

FADILLA YURDA
NIM: 01626203773

UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
1441 H/2020 M**



LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul “SISTEM LAYANAN E-BANKING DALAM MENARIK NASABAH DI PT. BRI SYARIAH KANTOR CABANG PEKANBARU” yang ditulis oleh :

Nama : FADILLA YURDA
NIM : 016626203773
Program Studi : D3 Perbankan Syariah

Dapat diterima dan disetujui dalam siding Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 13 Dzul-Qa'idah 1441 H
22 Juli 2020 M

Pembimbing Tugas Akhir


Dr. Hj. Hertina, M.Pd
NIP. 19680629 199402 2 002

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PENGESAHAN

Skripsi dengan judul, **SISTEM LAYANAN E-BANKING DALAM MENARIK**
ABAB DI PT. BRI SYARIAH KANTOR CABANG PEKANBARU, yang ditulis

Nama : Fadilla Yurda
 NIM : 01626203773
 Program Studi : D3 Perbankan Syariah

UIN Suska Riau
 telah dimunaqasyahkan pada :
 Hari : Selasa, 11 Agustus 2020
 Waktu : 08.00 WIB

Tah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas
 Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 24 Agustus 2020
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

etua
 r. Heri Sunandar, MCL
 sekretaris
 adona Khairunnisa, ME., Sy
 enguji I
 . Kasmin, M.Ag
 enguji I
 onnius, E., MM





Mengetahui :
 Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag
 NIP. 19580712 196803 1 005

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Di larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Di larang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Fadila Yurda, (2020) :Sistem Layanan E-Banking Dalam Menarik Nasabah di PT. BRI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru

Penelitian ini dilatar belakangi tentang aktifitas layana E-Banking di PT. BRI SyariaK Kantor Cabang Pekanbaru. Dalam upaya meningkatkan layanan konsep dasar teknologi informasi di industri Teknologi informasi yang menjadi penunjang maju dan berkembangnya pelayanan jasa perbankan seperti teknologi Electronic Banking atau E-Banking. sebagai fasilitas bagi nasabah bank untuk dapat melakukan aktifitas perbankan mereka secara lebih leluasa, dimana saja, kapan saja dan tanpa harus secara fisik mengunjungi bank tersebut.

Penelitian bertujuan untuk menegetahuai sistem layanan E-Banking pada PT. Bank BRI Syariah KC. Pekanbaru metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode Observasi, Wawancara dan Dokumentasi.

Hasil penelitian ini dapat di simpulkan bawha. Sistem layanan E-Bangking yang di lakukan oleh PT. Bank BRI Syariah KC. Pekanbaru khususnya pada sistem layanan E-Banking pada perbankan adalah nasabah yang merasa tidak puas dengan layanan E-Bangking, Dengan demikian nasabah pada PT. Bank BRI Syariah KC. Pekanbaru ini loyal pada layanan E-Bangking bank. Hal ini terbukti dari penelitian yang menunjukkan bahwa mereka selalu menggunakan layanan E-banking nasabah juga merekomendasikan layanan E-Bangking bank BRI Syariah kepada orang lain. selanjutnya nasabah juga menunjukkan kekebalan terhadap tarikan layanan E-Bangking dari perusahaan perbankan lain dengan cara tetap menggunakan layanan E-Bangking Bank BRI Syariah, padahal banyak perBankan lain yang menawarkan layanan yang sama.

Kata Kunci: *Sistem, Layanan E-Banking, Menarik Nasabah*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada penulis. selanjutnya shalawat serta salam juga senantiasa tercapkan kepada Nabi Muhammad SAW tauladan hidup sepanjang zaman. Berkat rahmat Allah SWT penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Sistem Layanan E-Banking Dalam Menarik Nasabah di PT. BRI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru”** merupakan karya ilmiah yang ditulis untuk salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md) di Jurusan D III Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Untuk kuliah dan menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, izinkan penulis untuk mengucapkan terimakasih kepada:

Ayahanda Yurnalis dan ibunda Marlinda, Adinda Shafwaatul Baary YD, yang senantiasa menjadi penyemangat perjuangan ini.

Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, M.Ag Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak Dr. Drs. Hajar, M.Ag Dekan Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dr. Drs. Heri Sunandar, MCL, Dr. Wahidin, S.Ag.,M.Ag, Dr. H. Magfirah, MA selaku wakil Dekan I, II dan III Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Ibu Nurnasrina, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan prodi D3 Perbankan Syari'ah.

Sekretaris Jurusan Prodi D3 Perbankan Syari'ah Ibu Dr. Jenita, SE, MM
Terimakasih kepada Ibuk Dr. Hj. Hertina, M.Pd. selaku pembimbing yang telah memberikan motivasi dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.

8. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan pada penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

9. Karyawan/I Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan pelayanan yang baik dan kemudahan dalam administrasi.

Bapak Kepala Perpustakaan beserta staff UIN Suska Riau dan perpustakaan yang telah melayani penulis untuk mendapatkan buku-buku yang diperlukan selama kuliah, terutama dalam penulisan Laporan Akhir ini.

Kepada pimpinan PT. Bank BRI Syariah KC. Pekanbaru beserta karyawan yang telah meluangkan waktunya dan membantu memberikan informasi dan data untuk menyempurnakan Laporan Akhir ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penyusunan skripsi ini tentunya belum sempurna. Penulis hanyalah manusia biasa, yang punya kekurangan. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran ataupun kritik yang sifatnya membangun bagi penulis. Semoga skripsi ini bisa menjadi referensi dan memberikan manfaat.

Pekanbaru, 25 Juli 2020

Fadilla Yurda
NIM: 01626203773



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	10
C. Rumusan Masalah.....	11
D. Tujuan dan Manfaat Hasil Penelitian.....	11
E. Metode Penelitian.....	12
F. Sistematika Penulisan.....	15
 BAB II TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Sejarah Berdirinya PT. Bank BRI Syariah.....	18
B. Visi dan Misi.....	19
C. Produk-Produk Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru.....	21
D. Struktur Organisasi PT. Bank BRI Syariah Pekanbaru.....	31
 BAB III TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pelayanan	38
B. Konsep Islam tentang Pelayanan	46
C. Loyalitas.....	52
D. Elektronik Banking	57
E. Phone Banking	60
F. Manfaat E-Banking	60
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Pelaksanaan Pelayanan E-Banking dalam Menarik Nasabah Pada BRI Syariah Pekanbaru.....	62
B. Tanggapan Nasaba tentang Pelaksanaan Pelayanan E-banking pada BRI Syariah Pekanbaru.....	63
 BAB V KESIMPULAN	
A. Kesimpulan	76
B. Saran.....	77

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN
BIOGRAFI PENULIS

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Perkembangan Jumlah Nasabah dan Pengguna Layanan E-Banking.....	10
Tabel IV. 1 Tanggapan Nasabah Mengenai Sumber Informasi Layanan E-Banking di PT. Bank BRI Syariah Kc. Pekanbaru.....	64
Tabel IV.2 Tanggapan Nasabah Mengenai Pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Bri Syairah Kc. Pekanbaru dalam memperoleh layanan E-Bangking	65
Tabel IV. 3 Tanggapan Nasabah Mengenai Prosedur dalam Meperoleh Layanan E-Bangking di PT. Bank Bri Syariah KC. Pekanbaru.....	65
Tabel IV.4 Tanggapan Nasabah Mengenai Tampilan Layanan E-Banking di PT. Bank BRI Syariah KC. Pekanbaru.	67
Tabel IV.5 Tanggapan Nasabah Mengenai Fitur Layanan E-Bangking di PT. Bank BRI Syariah KC. Pekanbaru	68
Tabel IV.6 Tanggapan Nasabah Mengenai Lamanya Mereka menggunakan Layanan E-Bangking di PT. Bank BRI Syariah KC. Pekanbaru.	69
Tabel IV.7 Tanggapan Nasabah Mengenai Penggunaan Layanan E-Bangking di PT. Bank BRI Syariah KC. Pekanbaru	70
Tabel IV.8 Tanggapan Nasabah Mengenai Keamanan Layanan E-Bangking di PT. BRI Syariah KC. Pekanbaru.....	71
Tabel IV.9 Tanggapan Nasabah Mengenai Kinerja Layanan E-Bangking di PT. Bank BRI Syariah KC. Pekanbaru	72
Tabel IV.10 Tanggapan Nasabah Mengenai Frekuensi Penggunaan Layanan E-Bangking di PT. Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru	73
Tabel IV.11 Tanggapan Nasabah Mengenai Ketahanan Terhadap Layanan E-Bangking di PT. Bank BRI Syariah KC. Pekanbaru.....	74

DAFTAR GAMBAR

Struktur Organisasi PT. Bank BRI Syariah Pekanbaru.....	32
---	----



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A Latar Belakang Masalah

Masyarakat kita terutama yang hidup di perkotaan atau kota-kota besar sudah tidak asing lagi jika mendengar kata bank. Bahkan sekarang ini sebagian besar masyarakat pedesaan pun sudah terbiasa mendengar kata bank, terlebih lagi di era globalisasi dunia perbankan semenjak Indonesia dilanda krisis beberapa waktu yang lalu yang diikuti bubarkannya puluhan bank. Pengenalan bank dari sebagian masyarakat ini baru sebatas dalam artian sempit. Masyarakat mengenal bank masih sebatas yang ada kaitannya dengan tabungan atau kredit, selebihnya banyak yang tidak tahu, padahal begitu banyak layanan bank yang dapat dinikmati oleh masyarakat saat ini.

Setiap muslim dituntut berbuat sesuatu terkait kemajuan teknologi tanpa mengabaikan nilai ketuhanan. Hal tersebut berbeda dengan ilmuan barat yang kian mengandalkan rasionalitas, bahkan menggantungkan ilmu dan teknologi sebagai kekuatan hidup mereka beranggapan bahwa penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi dapat menundukkan langit dan bumi.

Belakangan ini peran teknologi tidak hanya sebagai faktor pendukung, namun berkembang pesat menjadi aspek penentu bagi kemajuan dunia perbankan yang kompetitif. Bank yang tidak mengedepankan teknologi dalam pelayanannya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

cenderung sulit untuk maju dan berkembang. Keunggulan teknologi yang diterapkan bahkan dapat membangun kepercayaan publik.¹

Menyadari semakin ketatnya persaingan yang terjadi di dunia bisnis ini, kualitas pelayanan perbankan semakin meningkat dan persaingan pada jasa perbankan semakin kompleks pasca keluarnya penjaminan terbatas (dana nasabah) yang dilakukan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). Hal ini membuat setiap perbankan selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya agar kepuasan nasabah dapat terwujud. Sementara dari sisi produk, banyak bank menawarkan produk yang hampir mirip. Salah satu hal yang bisa membedakan bank satu dengan yang lainnya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga pelayanan merupakan faktor utama yang mampu menentukan kelangsungan kegiatan perbankan, termasuk dalam menarik minat para nasabah.

Aktifitas jasa perbankan, akhir-akhir ini merupakan aktivitas yang diharapkan oleh bank untuk dapat meningkatkan pendapatan bank yang berasal dari fee atas jasa perbankan tersebut. Beberapa bank berusaha untuk meningkatkan teknologi dan sistem informasi agar dapat memberikan pelayanan jasa yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Pelayanan yang dapat memuaskan nasabah adalah pelayanan jasa yang cepat dan akurat. Saat ini harapan-harapan nasabah dalam pelayanan jasa bank adalah kecepatan dan keakuratannya, sehingga bank berlomba-lomba untuk selalu berinovasi dalam memberikan produk layanan jasanya.²

¹ Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014) h. 324.

² Ismail, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Kencana Prenamedia Group, 2010) h. 6.

1. Diarung mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarung mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pemasaran selalu ada dalam setiap usaha, baik usaha yang berorientasi profit maupun usaha-usaha sosial. Pentingnya pemasaran dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat akan suatu produk atau jasa. Pemasaran menjadi semakin penting dengan semakin meningkatnya pengetahuan masyarakat dan semakin gencarnya pesaing dalam memasarkan produknya.

Dalam upaya meningkatkan layanan konsep dasar teknologi informasi di industri perbankan dan mempermudah akses nasabah atau pelanggannya, perbankan menggunakan dan selalu meng-update teknologi informasi dan komunikasi yang ada. Untuk mencapai prestasi yang semakin meningkat, perbankan membutuhkan peranan teknologi informasi untuk mempercepat pertumbuhannya, dari berbagai bidang industri, perbankan merupakan perusahaan mengadopsi terbesar teknologi informasi, penggunaannya sangat meluas baik untuk efisiensi internal maupun untuk kepentingan nasabah. Teknologi informasi yang menjadi penunjang maju dan berkembangnya pelayanan jasa perbankan seperti teknologi Electronic Banking atau E-Banking. E-Banking juga perlu memperhatikan beberapa unsur pemasaran untuk memasarkan jasa tersebut. Beberapa unsur pemasaran yang akan digunakan adalah unsur-unsur bauran pemasaran jasa. Bauran pemasaran adalah alat bagi pemasar yang terdiri atas berbagai unsur suatu program pemasaran yang perlu dipertimbangkan agar implementasi strategi pemasaran dan positioning yang ditetapkan dapat berjalan sukses.

E-Banking secara umum adalah saluran distribusi Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi penyampaian data melalui

ponsel atau General Package Radio Service (GPRS) dengan sarana telepon seluler (ponsel). E-Banking diartikan sebagai fasilitas bagi nasabah bank untuk dapat melakukan aktifitas perbankan mereka secara lebih leluasa, dimana saja, kapan saja dan tanpa harus secara fisik mengunjungi bank tersebut. Manfaat E-Banking dapat digunakan untuk transaksi transaksi pemindah bukuan sesama BRI Syariah, transfer antar bank, informasi saldo, mutasi rekening hingga 20 transaksi. Dengan kata lain E-Banking adalah distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah dengan sarana telepon seluler untuk dapat melakukan aktifitas perbankan mereka secara lebih leluasa, dimana saja, kapan saja, tanpa harus secara fisik mengunjungi bank tersebut.

Bank sebagai suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa, masyarakat sudah mengetahui bagaimana sistem pelayanan bank pada umumnya. Pola transaksi berkaitan dengan penulisan data terlebih dahulu, mengantri secara langsung antara nasabah atau dengan teller bank yang membutuhkan waktu tunggu berkaitan dengan kemudahan yang diperoleh dari komunikasi dan informasi, maka muncul kompetisi sangat ketat yang berakibat pelanggan (customer) mempunyai semakin banyak pilihan dan sangat sulit untuk dipuaskan karena telah terjadi penggeseran yang semula hanya untuk memenuhi kebutuhan, meningkat menjadi harapan untuk memenuhi kebutuhan optimal.

Kebanyakan dari pelanggan, terutama nasabah bank, yang menginginkan suatu pelayanan yang sederhana dan praktis sehingga dapat bertransaksi tanpa harus mencatat terlebih dahulu dan tanpa membuang waktu mengantri. Pelayanan manual ini dirasa kurang efisien, karena secara riil kesibukan orang sebagai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nasabah pada saat ini semakin meningkat. Sebagai nasabah pelayanan manual ini sangat membosankan bahwa terlalu lama mengantri sehingga nasabah kabur. PT. Bank Syariah Cabang Pekanbaru dalam upaya mempertahankan nasabah terus membenahi diri untuk meningkatkan pelayanannya kepada nasabah.

Bank Syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip Syariah dalam kegiatannya dapat memberikan atau tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.³ Prinsip Syariah dalam perbankan adalah : aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dengan pihak lain untuk menyimpan dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan Syariah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharaabah*)⁴ yaitu akad kerja sama usaha antara dua pihak dimana pihak pertama (*shahibul maal*) menyediakan seluruh 100% modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola, keuntungan usaha dalam hal ini di bagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak (*musyarakah*) yaitu akad kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk suatu usah tertentu dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana dengan kesepakatan bahwa keuntungan dan resiko akan di tanggung bersama sesuai dengan kesepakatan⁵, prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*), dan (*Ijarah*.) yaitu akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa melalui pembayaran upah sewa tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atau barang itu sendiri⁶ atau dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

³ Antonio M Syafe'i, *Bank Syariah dan Teori Kepraktek*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), h. 5

⁴ *Ibid.*, h. 95

⁵ *Ibid.*, h. 90

⁶ *Ibid.*, h. 117



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (ijarah wa iqtina).⁷

Perusahaan yang berbentuk bank merupakan perusahaan yang menjual jasa. Jasa merupakan produk tanpa wujud untuk memenuhi kebutuhan konsumen, dimana jasa yang diberikan harus berkualitas sehingga konsumen lebih yakin dan percaya dengan produk yang dihasilkan.⁸ Produk merupakan barang atau jasa yang dihasilkan untuk digunakan oleh konsumen guna memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasannya. Dengan demikian, faktor-faktor yang terkandung dalam suatu produk adalah mutu atau kualitas, penampilan (*Features*), pilihan yang ada (*options*), gaya (*Styles*), merek (*Brand Names*), pengemasan (*packing*), ukuran (*Sizes*), jenis (*Product Lines*), macam (*Product Items*), jaminan (*Warranties*) dan pelayanan (*Services*)⁹

Untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah (*customer*) diperlukan perbaikan yang tiada henti baik segi produk maupun pemasarannya. Salah satu produk baru adalah layanan E-Banking, dimana perkembangan pengguna layanan ini. Nasabah perbankan saat ini semakin membutuhkan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan di bank. E-Banking secara umum adalah saluran distribusi Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi penyampaian data melalui ponsel atau General Package Radio Service (GPRS) dengan sarana telepon seluler (Ponsel). Teknologi ini lebih maju

⁷ Undang-Undang No 10 Tahun 1998 *Tentang Perbankan*

⁸Titik Nurbaiti, Mahmud Machfoedz, *Manajemen Pemasaran Kontemporer*, (Jakarta: Kayon, 2005) h. 269-270

⁹ Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran Dasar Konsep dan Strategi*, (Jakarta: Raga Grafindo Persada, 2002), h. 57

dibandingkan dengan teknologi SMS, dimana data yang dikirim tidak hanya berbentuk pesan singkat tetapi bisa berupa aplikasi.

E-Banking diartikan sebagai fasilitas bagi nasabah bank untuk dapat melakukan aktifitas perbankan mereka secara lebih leluasa, dimana saja, kapan saja dan tanpa harus secara fisik mengunjungi bank tersebut. Manfaat E-Banking dapat digunakan untuk transaksi pemindah bukuan sesama BRI Syariah yaitu melakukan transaksi memindahkan buku pada sesama BRI Syariah , transfer antar bank yaitu melakukan pengiriman atau tranfer melalui bank lain, informasi saldo yaitu penjelasan mengenai jumlah saldo yang tersisa di rekening pemilik, mutase rekening yaitu melakukan kegiatan pemindahan rekening baik dari luar bank maupun dari BRI Syariah. Dengan kata lain E-Banking adalah distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah dengan sarana telepon seluler untuk dapat melakukan aktifitas perbankan mereka secara lebih leluasa, dimana saja, kapan saja, tanpa harus secara fisik ke Bank.¹⁰

Sejarah Internet Banking di mulai Tahun 1980an, implementasi e-Banking dan mobile banking mulai di lakukan oleh beberapa Bank di Indonesia. Proses Kreatif ini dipicu setelah beberapa perusahaan memulai konsep Belanja melalui internet atau lebih di kenal dengan belanja online. Beberapa Bank sudah mulai membuat dan mengembangkan data fasilitas database online.

Tahun 1980an Bank bank di Amerika dan Eropa memulai penelitian dan percobaan Pemrograman pada konsep Home Banking. Ketika itu komputer dan internet banking belum begitu berkembang , penggunaan Home banking pada

¹⁰ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2007) h. 10

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dasarnya terbuat dari mesin fax dan telpon untuk memudahkan layanan kepada pelanggan.

Nottingham Building Society disingkat dengan NSB meluncurkan layanan perbankan internet pertama di Inggris. Sejarah Internet Banking ini terlaksana pada tahun 1983. Layanan ini tidak berkembang dengan baik karena membatasi jumlah transaksi dan fungsi dari para pemegang rekening, fasilitas yang dibuat NSB berasal dari sistem yang dikenal sebagai Pestel yang digunakan departemen Pos Inggris.

Baru pada bulan Oktober 1994, layanan perbankan online internet banking pertama di Amerika mulai diperkenalkan. Pengembangnya adalah Stanford Federal Credit Union yang merupakan sebuah lembaga bergerak di bidang keuangan, tapi hal ini menciptakan pro dan kontra dari uang elektronik. Internet Banking telah menjadi sebuah revolusi yang meningkatkan peranan sektor realnya.

Selanjutnya alasan dibuat layanan e-banking. Dalam kesehariannya, masyarakat modern tak pernah lepas dari transaksi keuangan perbankan. Apapun jenis transaksinya, dan berapapun jumlah transaksinya. Namun, seiring dengan perubahan gaya hidup yang serba cepat dan praktis, kebutuhan nasabah pun turut berkembang. Memasuki era digital, nasabah tak perlu lagi datang ke kantor cabang atau mencari mesin anjungan tunai mandiri (ATM) untuk melakukan transaksi nontunai. Sebab, hampir setiap transaksi dapat diselesaikan melalui internet banking atau biasa disebut dengan istilah electronic banking (e-banking). Mari kita bicara lebih lanjut tentang e-banking. Kini, hampir setiap bank menyediakan layanan tersebut, tak terkecuali PT Bank Rakyat Indonesia Tbk



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta ini milik UIN Suska Riau

(BANK BRI). e-Banking BRI adalah layanan perbankan yang memberikan keleluasan kepada nasabah untuk bertransaksi melalui media elektronik seperti ATM, cash deposit machine (CDM), electronic data capture (EDC), komputer, ponsel, telepon dan lain-lain.

Perlunya layanan e-banking Layanan terpopuler di era sekarang adalah *Internet Banking* atau *E-Banking*. *Internet Banking* adalah kegiatan melakukan transaksi atau aktivitas perbankan melalui internet dengan platform yang diberikan oleh masing-masing bank. Tujuan utama dari *Internet Banking* ini untuk mempermudah nasabah melakukan aktivitas perbankan tanpa harus menempuh cara tradisional, seperti mengunjungi kantor bank dan berurusan dengan petugas bank. Layanan *Internet Banking* akan selalu terkait dengan rekening bank nasabah, sehingga setiap kegiatan perbankan akan terefleksi secara langsung.

Berapa jumlah nasabah tahun ke tahun, ada bertambah atau tidak (minat atau tidak nasabah dgn layanan e-banking E-Banking menjadi salah satu produk andalan BRI Syariah yang hingga saat ini terus dikembangkan dengan tujuan untuk memudahkan akses nasabah mengenai produk-produk yang dimiliki oleh BRI Syariah.

Jumlah pengguna *E-banking* di Bank BRI Syariah Pekanbaru pada tahun 2017 hingga sampai sekarang terus meningkat berikut di jelaskan jumlah nasabah dan jumlah pengguna *E-Banking* berdasarkan tabel di bawah ini:

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel I.1
Perkembangan Jumlah Nasabah dan Pengguna Layanan E-Banking

Tahun	Jumlah Nasabah	Penggunan E-Bangking
2017	49.291	743
2018	58.364	875
2019	67.641	941

Sumber : PT. BRI Syariah Pekanbaru, Tahun 2019

Berdasarkan data di atas dapat dijelaskan bahwa secara kuantitatif jumlah nasabah dan pengguna layanan e-banking selalu mengalami peningkatan. Hal ini membuktikan bahwa layanan e-banking sangat diminati oleh nasabah yang mengerti akan perkembangan teknologi dan informasi.

Seperti diketahui bahwa pelayanan E-banking ini masih menimbulkan kekurangan kepuasan dari masyarakat karena diketahui masih sering terjadi kemacetan pengiriman atau transaksi gagal di sebabakan jaringan yang digunakan sama, sedangkan pengguna yang menggunakan layanan E-Bangking cukup banyak. Evaluasi perlu di lakukan terhadap layanan E-bangking di harpaakn kepuasan nasabah dan mengidentifikasinya untuk dimanfaatkan guna mempertahankan eksistensi BRI Syariah di berbagai aspek layanan nasabah akan terus bertambah dan kualitas mampu di tingkatkan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis bermaksud ingin membahasnya lebih lanjut mengenai “**Sistem Layanan E-Banking dalam Menarik Nasabah di PT. BRI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru**”

B. Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik yang di persoalkan, maka penulis membatasi pembahasan dalam penelitian ini pada



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelaksanaan pelayanan E-banking (ATM, SMS Banking, dan M-Banking) dalam menarik nasabah pada BRI Syariah Pekanbaru.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah ditetapkan dan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana proses Pembuatan *E-Banking* dan Pelaksanaan Pelayanan *E-Banking*?
2. Bagaimana tanggapan nasabah tentang pelaksanaan pelayanan E-Banking pada BRI Syariah Pekanbaru?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan dan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Tujuan Penelitian
Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:
 - a. Untuk mengetahui proses Pembuatan *E-Banking* dan Pelaksanaan Pelayanan *E-Banking*.
 - b. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan nasabah tentang pelaksanaan pelayanan e-banking pada BRI Syariah Pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar Ahli Madya (A. Md.) pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim RIAU
- b. Memberikan sumbangan pemikiran kepada pihak-pihak yang berkepentingan, terutama bagi manajemen BRI Syariah Pekanbaru dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabahnya.
- c. Untuk menambah referensi dan informasi bagi penelitian berikutnya yang berhubungan dengan masalah yang sama

E. Metode Penelitian

Sesuai dengan pokok permasalahan, maka metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*Field Research*), metode tersebut diterapkan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Bank BRI Syariah Kc. Pekanbaru yang berlokasi di Jl. Arifin Ahmad Nomor. 7-9 Pekanbaru adapun tujuan mempermudah peneliti secara detail menyimpulkan hasil penelitian.

2. Subjek dan Objek

Penelitian Subjek dalam penelitian ini adalah BANK BRI Syariah Pekanbaru pimpinan, karyawan dan nasabah BRI Syariah Pekanbaru. Sedangkan objeknya adalah tentang pelaksanaan pelayanan E-Banking dalam meningkatkan kepuasan nasabah BRI Syariah Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Sumber Data

a. Data Primer

Yaitu sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari responden penelitian dari Pimpinan, karyawan dan nasabah bank BRI Syariah Pekanbaru. Data primer yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah data hasil dari tanggapan responden terhadap variabel-variabel yang akan diteliti dalam penelitian.

b. Data Sekunder

Yaitu Data skunder dapat diperoleh dari literatur, buku, jurnal skripsi dan sumber lainnya yang berkaitan dengan topik dalam penelitian ini.

4. Populasi dan Sampel

Populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.¹¹ adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pelaksanaan pelayanan E-Bangking dalam meningkatkan kepuasan nasabah Pekanbaru, yang meliputi karyawan dan nasabah yang berjumlah 16 orang, yang terdiri dari 1 orang karyawan dan 15 orang nasabah Pada pelaksanaan pelayanan E-Bangking dalam meningkatkan kepuasan nasabah Kota Pekanbaru.

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R dan D*, (Bandung : Alfabeta, 2012), h. 215

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data, penulis mempergunakan beberapa teknik antara lain:

- a. Observasi, yaitu penulis langsung terjun ke lokasi penelitian untuk melihat dan memperhatikan atau mengamati serta mengumpulkan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penelitian.
- b. Wawancara, yaitu suatu metode pengumpulan data melalui proses dialog dan tanya jawab langsung dengan narasumber atau responden untuk melengkapi data yang digunakan untuk penelitian.
- c. Dokumentasi, untuk melengkapi laporan penelitian ini, maka penulis mengambil data melalui buku panduan yang ada di pustaka dan dokumen-dokumen yang bersangkutan dengan apa yang diteliti oleh penulis.

6. Analisis Data

Ketika sebuah masalah penelitian telah ditemukan, maka peneliti membahas masalah penelitian ini dengan teori-teori yang dipilih sesuai struktur teori yang dianggap mampu menjawab masalah penelitian. Model deduktif dalam format deskriptif kualitatif dengan menggunakan model teori ini akan sangat membantu peneliti tidak saja menemukan masalah, tetapi juga untuk membangun hipotesis, menyusun kerangka metodologi,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menganalisis data maupun pembahasan hasil penelitian, bahwa teori ini akan di bahas untuk dikritik atau disempurnakan.¹²

7. Metode Penelitian

Setelah data terkumpul dianalisa, maka penulis mendiskripsikan data tersebut dengan menggunakan metode sebagai berikut:

a. Deduktif

Dimana teori masih menjadi alat penelitian sejak memilih dan menemukan masalah, membangun hipotesis, maupun melakukan pengamatan di lapangan sampai dengan menguji data. Model penggunaan dilakukan pada penelitian deskriptif kualitatif.

b. Induktif

Peneliti tidak memerlukan tentang sesuatu teori, akan tetapi langsung ke lapangan. Teori tidak terlalu di butukan di sini tapi metode pengumpulan data yang sangat dibutuhkan dalam metode induktif, teori akan dibangun berdasarkan temuan data di lapangan.¹³

F Sistematika Penulisan

Untuk lebih terarahnya penulisan karya ilmiah ini, maka penulis membagi penulisan ini kepada beberapa bab, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Merupakan bab pendahuluan yang mendeskripsikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan

¹² Burhan Bunging, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan, Publik, dan Ilmu Sosial lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2010 edisi 1, cet.4), h. 31

¹³ *Ibid*, h. 24

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II :

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Bab ini merupakan gambaran secara umum mengenai PT. BRI Syariah cabang Pekanbaru yang terdiri dari sejarah PT. BRI Syariah cabang Pekanbaru, visi, misi dan motto PT. BRI Syariah cabang Pekanbaru, budaya kerja PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Syariah Cabang Pekanbaru, tugas dan struktur organisasi PT. BRI Syariah cabang Pekanbaru serta produk dan pelayanan PT. BRI Syariah cabang Pekanbaru.

BAB III :

TINJAUAN TEORITIS

Dalam bab ini akan dijelaskan hal-hal yang berkaitan dengan teori yang ada hubungannya dengan permasalahan yang diteliti yaitu : pengertian pelayanan, bentuk-bentuk pelayanan, kualitas pelayanan, ciri-ciri pelayanan yang baik, konsep Islam tentang pelayanan, pengertian kepuasan pelanggan/nasabah, karakteristik kepuasan pelanggan/nasabah, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan/nasabah, pengertian E-Banking, jenis-jenis transaksi E-Banking, produk-produk E-Banking dan manfaat E-Banking.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV :**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini merupakan bab yang berisikan hasil penelitian dan pembahasan yang akan menjawab permasalahan dalam penelitian, yaitu tentang sistem layanan E-Banking dalam menarik nasabah di PT. BRI Syariah cabang Pekanbaru, tanggapan nasabah tentang pelaksanaan pelayanan E-Banking pada PT. BRI Syariah cabang Pekanbaru.

BAB V :**KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bagian penutup dari Laporan Akhir ini, yang menyajikan kesimpulan-kesimpulan serta saran-saran yang berkaitan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan



BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Berdirinya PT. Bank BRI Syariah

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya o.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT Bank BRISyariah Tbk secara resmi beroperasi. Kemudian PT Bank BRISyariah Tbk merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip Syariah Islam.

Dua tahun lebih PT Bank BRISyariah Tbk hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*Service Excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip Syariah.

Kehadiran PT Bank BRISyariah Tbk di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT Bank BRISyariah Tbk yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern.

Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero),



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dilindungi UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Tbk., Aktivitas PT Bank BRISyariah Tbk semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., untuk melebur ke dalam PT Bank BRISyariah Tbk (proses spin off) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009.

Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT Bank BRISyariah Tbk. Saat ini PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi bank Syariah ketiga terbesar berdasarkan aset. PT Bank BRI Syariah Tbk tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga.

Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT Bank BRI Syariah Tbk menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan. Sesuai dengan visinya, saat ini PT Bank BRI Syariah Tbk merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip Syariah.¹⁴

Visi dan Misi

Dalam menjalankan kegiatan operasional bisnisnya PT. BRI Syariah cabang Pekabaru memiliki visi dan misi, yaitu:

¹⁴<http://www.brisyariah.co.id> diakses pada 30 januari 2019

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Visi

Menjadikan bank ritel modern terkemuka dalam ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan bermakna.

Misi

- a. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah
- b. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah.
- c. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- d. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidupan menghadirkan ketentraman pikiran.

Adapun 7 nilai utama budaya kerja Bank BRI Syariah, sebagai berikut:

1. Profesional

Kesungguhan dalam melakukan tugas sesuai standar teknis dan etika yang telah ditentukan.

2. Antusias

Semangat atau mendorong untuk berperan aktif dan mendalam pada setiap aktivitas kerja.

3. Penghargaan SDM

Menempatkan dan menghargai karyawan sebagai modal utama perusahaan dengan menjalankan upaya-upaya yang optimal mulai perencanaan,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perekrutan, pengembangan dan pemberdayaan SDM yang berkualitas serta memperlakukannya baik sebagai individu maupun kelompok berdasarkan saling percaya, terbuka, adil dan menghargai.

4. Tawakal

Optimisme yang diawali dengan doa yang sungguh-sungguh, dimanifestasikan dengan upaya yang sungguh-sungguh dan diakhiri dengan keikhlasan atas hasil yang dicapai.

5. Integritas

Kesesuaian antara kata dengan perbuatan dalam menerapkan etika kerja nilai-nilai, kebijakan dan peraturan organisasi secara konsisten sehingga dapat dipercaya dan senantiasa memegang teguh etika profesi dan bisnis, meskipun dalam keadaan yang sulit untuk melakukannya.

6. Berorientasi bisnis

Tanggap terhadap perubahan dan peluang, selalu berfikir dan membuat untuk menghasilkan nilai tambah dalam pekerjaannya.

7. Kepuasan pelanggan

Memiliki kesadaran sikap serta tindakan yang bertujuan memuaskan pelanggan eksternal dan internal dilingkungan perusahaan.¹⁵

C. Produk-produk PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru

Dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah PT. BRI Syariah cabang Pekanbaru menawarkan beragam produk kepada nasabah. Sama halnya dengan bank konvensional, hanya saja perbedaannya terletak pada harga baik harga jual

¹⁵Dokumentasi PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah iB Kantor Cabang Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

namun harga beli dan sistem operasionalnya. Berikut jenis-jenis produk yang ditawarkan oleh PT. BRI Syariah cabang Pekanbaru kepada nasabah:

1. Produk penghimpunan dana

- a. Prinsip wadiah (Giro Wadiah)
- b. Prinsip Mudharabah: Mudharabah Mutlaqah dan Mudharabah Muqayyadah.

Adapun produk penghimpunan yang ada pada PT Bank BRI Syariah:

1) Tabungan Faedah BRI Syariah Ib

Tabungan Faedah merupakan tabungan andalan BRI Syariah, dimana banyak fitur-fitur menarik yang ditawarkan kepada nasabah.

Diantaranya:

- a) Setoran awal minimal Rp 50.000,-
- b) Saldo mengendap minimal Rp 25.000,-
- c) Biaya jika saldo di bawah minimal adalah Rp 2.500,-
- d) Gratis biaya administrasi bulanan tabungan
- e) Gratis biaya administrasi bulanan kartu ATM
- f) Biaya penutupan rekening Rp 25.000,-

2) Tabungan Haji BRI Syariah iB

Tabungan haji merupakan produk tabungan untuk nasabah yang ingin mendaftar pelaksanaan ibadah haji. Produk ini dimaksudkan untuk memberikan fasilitas dan membantu calon haji dalam memenuhi kebutuhan biaya perjalanan haji dengan fasilitas:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a) Aman, karena diikutsertakan dalam program penjaminan pemerintah
- b) Dapat bertransaksi di seluruh jaringan kantor cabang BRI Syariah secara Online dengan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)
- c) Gratis asuransi jiwa dan kecelakaan
- d) Gratis biaya administrasi bulanan
- e) Bagi hasil yang kompetitif
- f) Pemotongan zakat secara otomatis dari bagi hasil yang didapatkan
- g) Dana tidak dapat ditarik sewaktu-waktu, tidak diberikan kartuATM
- h) Kemudahan dalam merencanakan persiapan ibadah haji.

3) Tabungan Impian BRI Syariah iB

Tabungan impian BRI Syariah iB adalah tabungan berjangka dari BRI Syariah dengan prinsip bagi hasil yang dirancang untuk mewujudkan impian anda dengan terencana. Tabungan impian BRI Syariah iB memberikan ketenangan serta kenyamanan yang penuh nilai kebaikan serta lebih berkah karena pengelolaan dana sesuai Syariah serta dilindungi asuransi dengan fasilitas yang ditawarkan sebagai berikut:

- a) Tenang, dikelola dengan prinsip Syariah
- b) Ringan, setoran awal ataupun setoran rutin bulanan minimal Rp 50.000,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c) Praktis, anda tidak perlu datang ke cabang untuk melakukan setoran rutin bulanan dengan adanya autodebet
- d) Fleksibel, anda bebas memilih jangka waktu maupun tanggal autodebet setoran rutin
- e) Gratis, biaya administrasi tabungan dan premi asuransi
- f) Aman, karena otomatis dilindungi asuransi jiwa
- g) Mudah, perlindungan asuransi otomatis tanpa pemeriksaan kesehatan
- h) Kompetitif, bagi hasil yang menarik

Nyaman, dengan layanan berstandar tinggi dari BRI Syariah dalam mengingatkan kedisiplinan untuk mewujudkan impian.

4) TabunganKu BRI Syariah iB

TabunganKu BRI Syariah iB merupakan produk tabungan yang diadakan BI untuk semua bank Syariah. Ini dimaksudkan untuk mengenalkan seluruh masyarakat tentang tabungan. Dimana fitur yang ditawarkan produk ini adalah:

- a) Setoran awal minimal Rp 20.000,-
- b) Gratis biaya administrasi bulanan
- c) Saldo minimal mengendap Rp 20.000,-
- d) Dana hanya dapat ditarik di cabang tempat membuka rekening minimal Rp 100.000,-
- e) Penyetoran dapat dilakukan di seluruh cabang BRI Syariah secara online.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5) Giro BRI Syariah iB

Merupakan simpanan untuk kemudahan berbisnis dengan pengelolaan dana berdasarkan prinsip titipan (*Wadi'ah Yaddhamanah*) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan Cek/Bilyet Giro. Dengan keuntungan dan fasilitas sebagai berikut:

- a) *Online real time* di seluruh kantor BRI Syariah
- b) Laporan dana berupa rekening koran setiap bulannya
- c) Setoran awal Rp 2.500.000,- (perorangan) dan Rp 5.000.000,- (perusahaan)
- d) Biaya saldo minimal Rp 20.000,-
- e) Saldo mengendap minimal Rp 500.000,-

6) Deposito BRI Syariah iB

Deposito BRI Syariah iB adalah salah satu jenis simpanan berdasarkan prinsip bagi hasil. Hasil investasi anda tidak hanya menguntungkan, tetapi juga akan membawa berkah dengan manfaat ketenangan serta kenyamanan investasi yang menguntungkan dan membawa berkah karena pengelolaan dana sesuai Syariah. Dengan fasilitas:

- a) Aman, karena diikutsertakan dalam program penjaminan pemerintah
- b) Tersedia pilihan jangka waktu 1, 3, 6 dan 12 bulan
- c) Bagi hasil yang kompetitif

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d) Pemotongan zakat secara otomatis dari bagi hasil yang anda dapatkan
- e) Pemindahbukuan otomatis setiap bulan dari bagi hasil yang didapat ke rekening tabungan atau giro di BRI Syariah
- f) Dapat diperpanjang secara otomatis dengan nisbah bagi hasil sesuai kesepakatan pada saat diperpanjang
- g) Dapat dijadikan sebagai jaminan pembiayaan.
 - 1) Rekening atas nama perorangan
 - (a) Minimal saldo pembukaan Rp. 2.500.000,-
 - (b) Fotocopy KTP yang masih berlaku
 - (c) NPWP
 - (d) Memiliki rekening tabungan atau giro di BRI Syariah
 - 2) Rekening atas nama perusahaan/badan hukum
 - (a) Minimal saldo pembukaan 2.500.000,-
 - (b) Fotocopy KTP yang masih berlaku dari pengurus
Fotocopy akte pendirian perusahaan berserta perubahahn
(jika ada), serta pengesahan departemen kehakiman
 - (c) Surat persetujuan pengurus
 - (d) Fotocopy SIUP, NPWP
 - (e) Memiliki rekening tabungan atau giro di BRI Syariah

Produk penyaluran dana

- a. Prinsip jual beli meliputi Murabahah, Istishna, dan salam
- b. Prinsip sewa (Ijarah wa iqtina dan Ijarah Muntahiya Bittamlik)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Prinsip bagi hasil meliputi Musyarakah, Mudharabah Mutlaqah, Mudharabah Muqayyadah
- d. Jasa Perbankan meliputi Qardh, Hiwalah, Rahn

Adapun jenis produk penyaluran dana yang ada pada PT Bank BRI

Syariah diantaranya:

a. **KPR (Kepemilikan Rumah) BRI Syariah iB**

Pembiayaan iB Kepemilikan rumah bersedia membantu pegawai yang berpenghasilan tetap, pekerja profesi, dan pengusaha untuk memiliki tanah dan bangunan di atasnya termasuk rumah susun, ruko, kios, rukan, apartemen, vila dan kavling siap bangun dengan prinsip murabahah.

b. **KPR (Kepemilikan Rumah) Sejahtera BRI Syariah iB**

Produk Pembiayaan Kepemilikan Rumah untuk pembiayaan rumah dengan dukungan bantuan dana Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP).

c. **KKB (Kepemilikan Kendaraan Bermotor) BRI Syariah iB**

Pembiayaan Kendaraan Bermotor Murabahah ialah pembiayaan yang diberikan pegawai yang berpenghasilan tetap, pekerja profesi, dan pengusaha dalam rangka kepemilikan kendaraan bermotor roda dua dan roda empat.

d. **KMG (Kepemilikan Multi Guna) BRI Syariah iB**

Pembiayaan iB Kredit Multi Guna adalah, pembiayaan yang diberikan kepada pegawai dan pensiunan yang berpenghasilan tetap,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pekerja profesi dan pengusaha dalam rangka pembiayaan perumahan, pembangunan/ renovasi sendiri, pembelian perabot dan peralatan rumah tangga serta kebutuhan lainnya, sesuai dengan prinsip Syariah.

e. PKE (Pembiayaan Kepemilikan Emas) BRI Syariah iB

Pembiayaan iB Kepemilikan Emas membantu nasabah mendapatkan modal dengan jaminan berupa emas dengan mengikuti prinsip Syariah.

f. Gadai BRI Syariah iB

Gadai iB BRI Syariah kini hadir sebagai solusi terbaik untuk memperoleh dana tunai dan investasi. Prosesnya cepat, mudah, aman dan sesuai Syariah untuk ketentraman nasabah. Dengan fasilitas:

- 1) Persyaratan mudah dan proses cepat
- 2) Nilai pinjaman 90% dari nilai taksir barang
- 3) Biaya administrasi terjangkau dan berdasarkan berat emas
- 4) Jangka waktu pinjaman maksimal 120 hari dan dapat diperpanjang
- 5) Fleksibilitas dalam pelunasan sesuai kemampuan
- 6) Dapat dilunasi sebelum jatuh tempo tanpa biaya pinalti
- 7) Penyimpanan yang aman dan berasuransi Syariah
- 8) Mendapatkan sertifikat gadai Syariah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

g. Mikro Faedah BRI Syariah iB

Skema pembiayaan mikro BRI Syariah menggunakan akad Murabahah (jual beli), dengan tujuan pembiayaan untuk modal kerja, investasi dan konsumsi. Jenis pembiayaan mikro BRI Syariah:

- 1) Mikro 25 iB
- 2) Mikro 75 iB
- 3) Mikro 200 iB
- 4) KUR

Jasa-jasa perbankan

- 1) Wakalah (Arranger, Agency)
- 2) Sharf (Jual beli valuta asing)
- 3) Kafalah (Garansi Bank)
- 4) Ijarah (Sewa).

Adapun jenis produk jasa yang ditawarkan PT Bank BRI Syariah diantaranya:

h. Kartu ATM BRI Syariah

Hadir untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada kita dalam bertransaksi. Kartu ATM BRIS adalah kartu debit yang dipersembahkan untuk nasabah pemegang tabungan BRIS iB. Dengan memiliki kartu BRIS, hanya dengan membuka rekening tabungan BRI Syariah senilai Rp. 100.000,- kita dapat menikmati beragam manfaat yang sesuai dengan dengan kebutuhan kita.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

i. E-Form BRI Syariah

Untuk membuka rekening tabungan Faedah di BRI Syariah cukup melakukan input data anda di website BRI Syariah, kemudian datang ke Cabang BRI Syariah terdekat, maka proses pembukaan rekening akan di proses dengan cepat.

j. CMS (Cash Management System)

Salah satu produk unggulan BRI Syariah, dalam rangka mengusung visinya sebagai bank ritel modern terkemuka, adalah Cash Management BRI Syariah iB (CMS). Produk yang disegmentasikan bagi nasabah korporat ini memberikan solusi terbaik dalam rangka pengelolaan keuangan dan memonitoring arus kas korporat.

k. Internet Banking BRI Syariah

Adalah fasilitas layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet yang dapat diakses selama 24 jam, kapan dan dimanapun nasabah berada menggunakan personal computer, laptop, notebook ataupun smartphone.

l. SMS Banking

Dengan hanya mengetikkan SMS dan mengirimkan ke 3338, transaksi perbankan semakin mudah dilakukan kapan dan dimana saja.

m. Mobile BRIS

Make it simple, dengan hanya mengunduh (men-download) aplikasi mobile BRIS menjadikan semua transaksi perbankan semakin mudah dilakukan kapanpun dan dimanapun.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

MobileBRIS adalah fasilitas layanan berbasis ponsel yang dapat memudahkan pembayaran seluruh tagihan rutin bulanan, transfer, isi ulang pulsa, sampai pembayaran zakat, infaq, shadaqah.

n. CallBRIS 500-789

Layanan Call Center BRI Syariah merupakan layanan yang memberikan kemudahan bagi nasabah untuk menghubungi BRI Syariah melalui telpon. Cukup dengan menghubungi 1 yang dapat diakses dari seluruh tempat di Indonesia kapanpun dan dimanapun kita berada, tanpa harus datang ke bank.

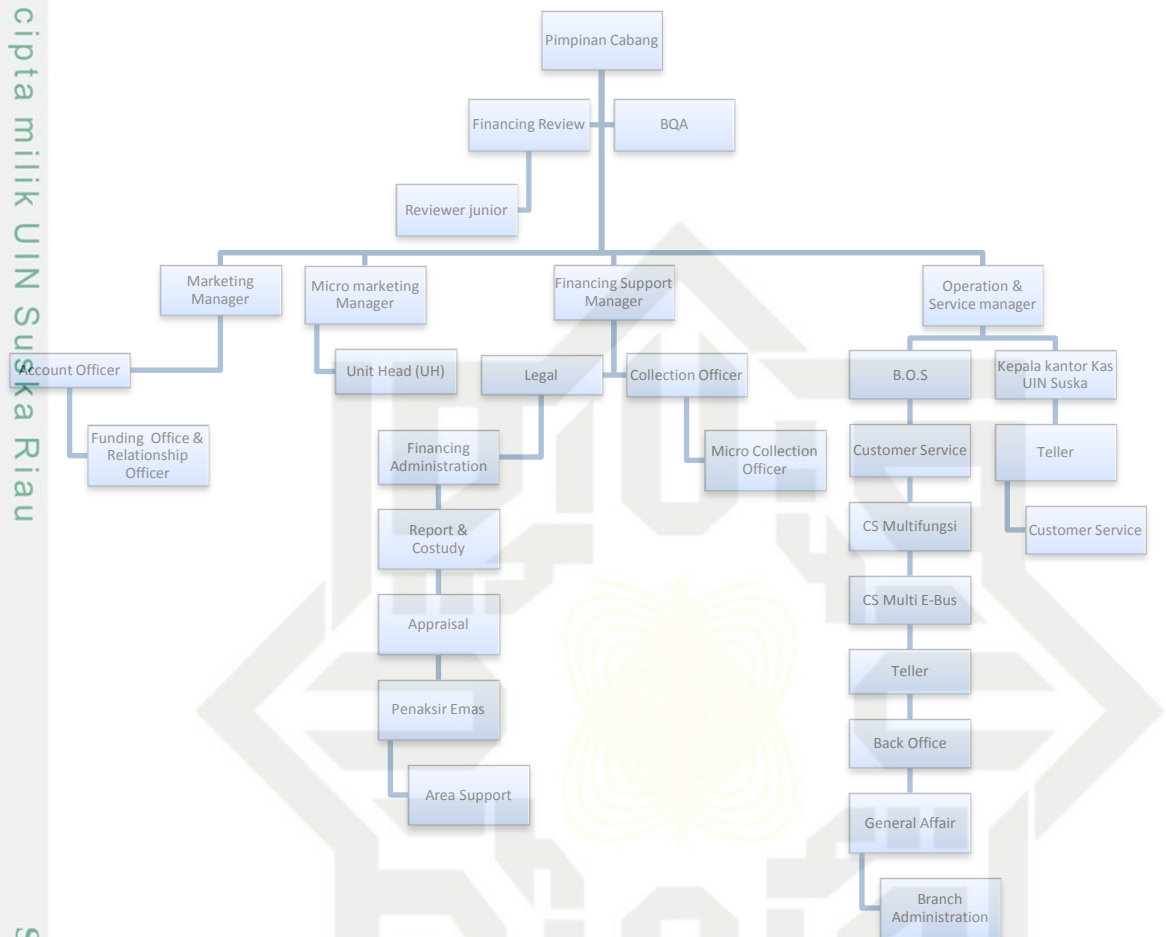
o. EMBP BRI Syariah iB

Employee Benefit Program adalah program kerjasama dengan suatu perusahaan yang dituangkan dalam Master Agreement berupa pemberian fasilitas pembiayaan langsung kepada karyawan/i.

D. Struktur Organisasi PT. Bank BRI Syariah Pekanbaru

Dalam setiap perusahaan ataupun lembaga perbankan, struktur organisasi mempunyai arti sangat penting agar pelaksanaan kegiatan apapun usahanya dapat berjalan baik dan lancar, sesuai dengan hierarki dan masing-masing unsur dapat berjalan secara profesional, simbiosis mutualisme dan sistematis. Struktur organisasi PT. Bank BRI Syariah Pekanbaru, akan lebih jelas dapat dilihat pada gambar:

Struktur organisasi PT. Bank BRI Syariah KC. Pekanbaru



Begitu pula dengan PT. BRI Syariah cabang Pekanbaru juga memiliki susunan pembagian tugas sebagai berikut:

1. Pimpinan Cabang

Pimpinan Cabang adalah struktur tertinggi di kantor cabang yang bertanggung jawab atas keseluruhan berjalannya sistem operasi perbankan di level kantor cabang dan membawahi keseluruhan manajer, baik bisnis maupun operasional, antara lain:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Merencanakan, mengelola dan mengendalikan aktivitas kantor cabang utama sejalan dengan kebijaksanaan dan pedoman yang digariskan kantor pusat.
- b. Memaksimalkan tingkat pelayanan dan probabilitas dengan memastikan bahwa pegawai selalu memberikan pelayanan yang bermutu pada nasabah.

Financing Risk Manajer

Melakukan review pembiayaan, mencermati setiap pengajuan pembiayaan yang melebihi kewenangan limit cabang untuk memutuskan, untuk diajukan ke komite pusat.

3. Mikro Marketing Manager

Bertanggung jawab atas program-program marketing untuk segmen bisnis mikro dan sekaligus bertanggung jawab terhadap SDM yang menjadi koordinatnya baik dari segi bisnis maupun administrasi.

4. Marketing Manager

Bertanggung jawab atas program-program marketing sekaligus memasarkan produk-produk customer, juga bertanggung jawab terhadap SDM yang menjadi subordinatnya baik dari segi bisnis maupun administrasi.

Operation Service Manajer

Bertanggung jawab atas berjalannya operasional perbankan yang berada di luar aspek bisnis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Financing Support Manager

Bertanggung jawab melakukan review terhadap proses pembiayaan baik dari aspek penilaian jaminan, aspek yuridis atau legal, pengadministrasian dan pelaporan.

7. Account Officer

Melakukan proses marketing untuk segmen SME, dan commercial khususnya giro dan deposito.

8. Collection

Menagih pembayaran pada nasabah dengan cara terjun langsung ke lapangan.

9. General Affair

Mengurus bangunan, fisik ATM, satpam, cleaning service serta kartu nama tetapi juga ada yang mengurus absensi karyawan.

10. Branch Operational Supervisor (BOS)

Membina dan memberikan pengarahan kepada kepala *Teller* dan *Customer Service*, menjamin kecepatan dan pelayanan tinggi terhadap *Customer Service* dan *Teller*, menciptakan suasana kerja yang ramah, bersahabat, dapat dipercaya, disiplin dan dinamis demi pelayanan yang baik. Bertanggungjawab atas kegiatan operasional dan pelayanan dana.

11. Financing Administration

Pengelolaan yang meliputi seluruh aktifitas yang berkaitan dengan keuangan untuk mencapai tujuan sebuah organisasi ataupun perusahaan tertentu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

12. Account Officer Micro (AOM)

Mengetahui nasabah potensial, mencari nasabah pembiayaan untuk mikro, menyampaikan informasi produk Mikro, memberikan pelayanan pada nasabah, melakukan riset, membantu menentukan nasabah dan strategi.

13. Unit Head (UH)

Melakukan *review* terhadap dokumen dan proposal pembiayaan untuk produk Mikro 500 iB. Melakukan analisis terhadap kelayakan pembiayaan calon nasabah. Melakukan transaksi jaminan pembiayaan mikro. Memberikan persetujuan atau menolak proposal pembiayaan berdasarkan hasil analisisnya. Memproses proposal sesuai dengan SLA (*Service Level Agreement*) yang ditetapkan. Membuat Instruksi Realisasi Pembiayaan (IRP). Menjalankan proses pembiayaan sesuai dengan kebijakan. Penyelidikan informasi negatif calon nasabah. Mematuhi kebijakan pembiayaan dan P3M BRI Syariah.

14. Funding Officer

Melakukan proses marketing atau produk funding untuk segmen consumer atau tabungan perorangan.

15. Teller

Melayani nasabah untuk transaksi setor dan penarikan tunai dan non tunai serta transaksi lainnya sesuai aturan SLA yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent*, memperhatikan dan menjaga kebersihan lingkungan kerja terutama counter teller dan kondisi khasanah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

16. Customer Service

Melayani nasabah memberikan informasi produk dan layanan serta melaksanakan transaksi operasional sesuai kewenangannya berdasarkan instruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang ditetapkan, sebagai petugas yang menerima dan menangani keluhan nasabah serta melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk penyelesaiannya, memperhatikan dan menjaga kebersihan lingkungan kerja terutama tempat kerja, tempat tunggu nasabah, tempat brosur dan area banking, memahami produk layanan yang diberikan terkait dengan operasi layanan *customer service*.

17. Penaksir Emas

a. Penaksir Madya

Bagian ini mempunyai tugas melaksanakan supervise terhadap seluruh hasil taksiran oleh penaksir muda selanjutnya memutuskan besaran pinjaman (pemutus kredit) sesuai dengan kewenangan atau memberikan rekomendasi ke atas/ komite pinjaman gadai satu tingkat di atasnya untuk besaran pinjaman bagi yang bukan kewenangannya.

b. Penaksir Muda

Bagian ini mempunyai tugas-tugas sebagai berikut:

- 1) Melayani nasabah melalui kegiatan penaksiran barang jaminan sesuai dengan ketentuan dan peraturan perusahaan berlaku.

- 2) Melakukan verifikasi pengisian data nasabah yang tercantum di aplikasi gadai Syariah dan surat kuasa dengan identitas diri/ KTP nasabah.
- 3) Verifikasi keabsahan KTP serta verifikasi tanda tangan nasabah.
- 4) Memberi layanan yang profesional yang berorientasi kepada kepuasan nasabah.
- 5) Melakukan taksiran barang jaminan dan nilai pinjaman gadai sesuai dengan limit dan kewenangannya dan meneruskannya kepada atasannya/ penaksir madya untuk kepuasan lebih lanjut, melakukan perhitungan seluruh kewajiban yang harus dibayar oleh nasabah (pokok pinjaman, upah simpan, dll) khusus pada saat nasabah melunasi pinjaman.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

TINJAUAN TEORITIS

A. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Secara sederhana istilah pelayanan (*Service*) bisa diartikan sebagai “melakukan sesuatu bagi orang lain”¹⁶. Sedangkan secara umum pelayanan adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi¹⁷.

Pelayanan dapat juga diartikan setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik¹⁸.

Dunia bisnis suatu perusahaan tidak lepas dari pelayanan. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan demi tercapainya kepuasan pada pelanggan itu sendiri. Dari beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang ataupun sekelompok orang.

¹⁶ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008) h. 1

¹⁷ Kasmir, *Op.Cit.*, h. 180.

¹⁸ Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), h. 152

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Bentuk-Bentuk Pelayanan

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk, yaitu:

- a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

- b. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dalam segi jumlah tetapi juga dalam segi peranannya.

- c. Layanan dengan perbuatan

Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

3. Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono dalam bukunya yang berjudul “*prinsip-Prinsip Total Quality Service*” mengatakan bahwa ada tiga kunci dalam memberikan layanan pelanggan yang unggul. Pertama, kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kedua, pengembangan database yang lebih akurat dari pada pesaing. Ketiga, pemanfaatan informasi-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

informasi yang diperoleh dalam riset pasar dalam suatu kerangka strategi¹⁹.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhannya. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan pada gilirannya kepuasan tersebut dapat menciptakan kesetiaan/loyalitas konsumen.

Dalam melakukan pembelian terhadap suatu produk biasanya konsumen tidak hanya melihat dan menilai dari segi harga, mutu dan sebagainya, tapi konsumen akan melihat dan menilai dari segi pelayanan yang melekat pada produk mulai dari tahap pra pembelian hingga purna beli yang diberikan perusahaan kepada konsumen atau pelanggannya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen/nasabah adalah sebagai berikut.²⁰

- a. Kebutuhan dan keinginan yang dirasakan konsumen ketika sedang melakukan transaksi dengan perusahaan.
- b. Pengalaman masa lalu ketika melakukan transaksi dari perusahaan tersebut maupun pesaingnya.

¹⁹ Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2005), h. 128

²⁰ Nasution, *Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja*, (Yogyakarta: Mandar Maju, 2002), h. 146

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menciptakan kualitas produk yang akan dibeli.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran.

Menurut Tjiptono kualitas jasa yang unggul dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan. Pelanggan adalah seseorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk membeli suatu barang atau jasa²¹. Dengan adanya pelanggan otomatis akan memberikan penilaian kepada perusahaan daripada konsumen yang sifatnya hanya sekali butuh atau sementara. Disinilah dibutuhkan kejelian dan keahlian seorang pemimpin perusahaan untuk tetap mempertahankan pelanggan/nasabahnya, yang pada gilirannya akan memberikan berbagai manfaat, diantaranya:

- a. Hubungan antar perusahaan dan para pelanggannya menjadi lebih harmonis.
- b. Memberikan dasar yang baik bagi pembeli ulang.
- c. Mendorong terciptanya kepuasan pelanggan.
- d. Membentuk rekomendasi yang akan menguntungkan bagi perusahaan.
- e. Reputasi perusahaan akan menjadi baik dimata pelanggan.
- f. Laba yang diperoleh dapat meningkat.

Dalam hal pelayanan, nasabah sangat menginginkan pelayanan yang bermutu. Beberapa hal yang diinginkan nasabah pada karyawan dalam memberikan pelayanan, diantaranya:

²¹Sondi Damanik, "Pengertian Pelanggan", artikel diakses pada 10 Juli 2020 dari <http://sondis.blogspot.com/2013/03/pengertian-pelanggan.html>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan. Sikap yang simpati dan dengan akurasi yang tinggi. *Reliability* mencakup dua hal pokok yaitu, konsistensi kerja (*Performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*Dependability*). Selain itu juga perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan layanan sesuai dengan jadwal yang disepakati.
- b. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
- c. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopan-santunan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. *Assurance* terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*Communication*), kredibilitas (*Credibility*), keamanan (*Security*), kompetensi (*Competence*) dan sopan-santun (*Courtesy*).²²
- d. *Empaty* (kepedulian), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual antar pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu

²² Handi Irawan, 10 *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2002) h. 72.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Yang diperlukan untuk menciptakan kenyamanan bagi konsumen antara lain:²³

- 1) Ruangan yang rapi, penerangan yang cukup dan tidak memberikan kesan padat agar mata terasa nyaman.
 - 2) Ruangan yang tidak ramai, tenang dan lebih baik lagi bila bisa mendengarkan musik yang lembut agar pendengaran nyaman.
 - 3) Ruangan yang bebas asap rokok atau bau-bau lain yang mengganggu agar penciuman nyaman.
 - 4) Kebersihan lingkungan kerja sehingga memberi kesan bahwa administrasi dan pelayanan yang diberikan juga rapi dan akurat.
- e. *Tangible* (bukti nyata), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

²³ Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002), h. 69.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik

Pada intinya nasabah ingin diberikan pelayanan yang baik dan pelayanan yang baik harus segera dapat dipenuhi oleh pihak bank sehingga keinginan nasabah dapat diberikan secara maksimal. Dalam prakteknya ciri-ciri pelayanan yang baik yaitu:

- a. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki, udara dalam ruangan juga harus tenang, tidak berisik dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan nasabah betah untuk berurusan dengan bank.

- b. Tersedia karyawan yang baik

Kenyamanan nasabah juga tergantung dari petugas yang melayaninya. Petugas harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu petugas harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar dan dalam bekerja harus cepat dan cekatan.

- c. Bertanggung jawab kepada nasabah

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika petugas bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani nasabah diharapkan petugas dapat melakukan sesuai prosedur, layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.

- e. Mampu berkomunikasi

Petugas harus mampu berbicara dengan baik dan cepat memahami keinginan nasabahnya. Artinya petugas harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Menjaga rahasia bank sama artinya dengan menjaga rahsia nasabah. Oleh karena itu, petugas harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapa pun. Rahasia bank merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada bank.

- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Petugas atau karyawan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena petugas khususnya *customer Services* selalu berhubungan dengan nasabah, maka petugas tersebut dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Petugas atau karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabahnya. Petugas yang lamban akan membuat nasabah merasa tidak puas dengan pelayanannya sehingga nasabah akan meninggalkan bank tersebut.

- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan calon nasabah kepada pihak bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama agar tidak lari maka perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan petugas *Costomer Service* khususnya dan seluruh karyawan bank umumnya²⁴.

Selanjutnya pelayanan yang tidak baik meliputi:

- 1) Sikap kasar dan sombong.
- 2) Tidak memiliki pengetahuan tentang barang.
- 3) Makan atau ngobrol dengan teman sambil melayani.
- 4) Bermuka masam.
- 5) Membedakan pembeli²⁵.

B. Konsep Islam Tentang Pelayanan

خدمه (خدمه - خدمه) berasal dari bahasa arab (خدمه) halada aynitra gnay(خدمه) melayani²⁶, sedangkan menurut istilah adalah segala perbuatan atau usaha yang diserahkan untuk menyambut atau memenuhi kebutuhan orang lain. Kebutuhan tersebut mencakup segala sesuatu yang bermanfaat secara umum seperti: dalam

²⁴ Kasmir, *Op.Cit.*, h. 187.

²⁵ Sopiah, *Manajemen Bisnis Ritel*, (Yogyakarta: Andi, 2008), h. 253.

²⁶ Mahmud Yunus, *Kamus Arab-Indonesia*, (Jakarta: PT. Hidakarya Agung, th), h. 114



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan informasi, pelayanan kebersihan, pelayanan kesehatan dan pelayanan jasa²⁷. *Service* (pelayanan) adalah hal mendasar yang dijual oleh para pengusaha baik itu pengusaha barang, terlebih lagi pengusaha jasa sehingga dapat dikatakan bahwa dasar dari setiap bisnis adalah *Service*²⁸.

Hubungan atau interaksi antar sesama manusia mempunyai dua nilai yang tidak bisa dipisahkan satu sama lain:

1. Interaksi itu harus selaras dengan hukum Islam

Setiap interaksi antar sesama manusia harus sejalan dengan syariat Islam

2. interaksi itu memiliki kandungan nilai-nilai akhlak mulia

Semua interaksi yang mendapat legitimasi hukum Islam pasti mempunyai nilai-nilai akhlak mulia didalamnya.

Sebagai contohnya adalah prosesi jual beli, jika 2 nilai diatas kita terapkan pada ranah jual beli, maka akad jual beli yang kita lakukan harus sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam fikih Islam, disamping itu akad ini juga memiliki nilai dan pesan akhlak didalamnya, yaitu menolong dan memudahkan urusan sesama manusia, atau dengan bahasa yang lebih simpel segala bentuk interaksi dalam Islam disamping mempunyai *Profit Oriented* juga tidak boleh menafikan *social oriented*²⁹. *Rasulullah saw bersabda dalam sebuah hadist yang diriwayatkan oleh Muslim,*

²⁷ Khalid bin Abdullah Al-Muslih, *Al-Hawafiz Al-Tijariyyah Al-Tasqiyyah*, (Maktabah Syamilah, th) h. 3

²⁸ Thorik Gunarno dan Utus Hardiono Sudibyo, *Marketing Muhammad, Strategi Andal dan Jitu Praktik Bisnis nabi Muhammad saw*, (Bandung: Madania Prima, 2007) h. 86.

²⁹ Binroh RSI Sultan Hadlirin Jepara, "Pelayanan Prima dalam Perspektif Islam", artikel diakses pada 10 Juli 2020 dari <http://binrohrij.wordpress.com/2020/01/11/196/>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Artinya: *Dari Abu Hurairah ra meriwayatkan dari Nabi saw beliau bersabda: “Barang siapa melepaskan (memberikan solusi) salah satu kesusahan seorang mukmin di dunia maka kelak Allah akan melepaskan kesusahannya dihari kiamat. Barang siapa yang memberikan kemudahan bagi orang yang sedang mengalami kesulitan, maka Allah akan memudahkan urusan dunia dan akhiratnya. Dan barang siapa menutupi (aib) seorang muslim, maka Allah akan menutupi (keburukannya) didunia dan akhirat, dan Allah akan senantiasa membantu hamba-Nya selama dia mau membantu saudaranya.”³⁰*

Hadits ini menjelaskan kepada kita tentang keutamaan yang didapatkan seseorang jika dia mau memberikan bantuan dan pelayanan kepada sesama demi untuk memenuhi kebutuhan mereka. Baik pertolongan dalam bidang materi, bebagai ilmu, bahu membahu mengerjakan sesuatu, memberikan nasehat dan masih banyak lagi. Dan yang juga perlu kita tegaskan disini bahwa hadits ini melarang kita untuk mengumbar aib (kejelekan) orang lain, karena konsekuensi mengumbar aib orang lain adalah Allah akan membuka aib kita dihadapan makhluknya.

³⁰ Musthafa Dieb Al-Bugha, Syaikh Muhyiddin Mitsu, *Al-Wafi: Syarah Hadist Arba'in Imam Nawawi*, Penerjemah Iman Sulaiman, (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2002), h. 355

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Prinsip-prinsip pelayanan dalam islam diwujudkan dalam sikap sebagai berikut:

1. Sopan-santun.
2. Berpegetahuan.
3. Berusaha³¹.

Pelayanan yang baik sering dinilai oleh konsumen secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Jadi kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat tercapai kepuasan konsumen.

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti yang telah dijelaskan dalam QS. Al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ۚ ٢٦٧

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (QS. Al-Baqarah (2): 267)³².

³¹ Sopiah, *Op.Cit.*, h. 252.

³² Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, (Semarang: CV. Asy-Syifa', 1999) h. 46.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Tharik G. Dan Utus H. pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (*Service*) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. *Service* berarti mengerti, memahami dan merasakan sehingga penyampaian pun akan mengenai *heart share* konsumen pada akhirnya memperkuat posisi dalam *mind share* konsumen. Dengan adanya *heart share* dan *mind share* yang tertanam, loyalitas seorang konsumen pada produk atau usaha perusahaan tidak akan diragukan.

Dalam ekonomi konvensional, pilihan didasarkan atas selera pribadi masing-masing. Manusia boleh mempertimbangkan agama boleh juga mengabaikan. Sedangkan dalam ekonomi Islam, keputusan pilihan ini tidak dapat dilakukan semaunya saja, semua perilaku harus dipandu oleh Allah lewat Al-Qur'an dan Hadist. Fasilitas dalam Islam dan konvensional juga tidak mengalami perbedaan yang signifikan, perbedaan hanya terletak pada proses penggunaannya yang mana ketika pelaku bisnis memberikan pelayanan dalam bentuk fisik hendaknya tidak menonjolkan kemewahan. Islam menganjurkan setiap pelaku bisnis untuk bersikap profesional yaitu dapat bekerja dengan cepat dan tepat sehingga tidak menyia-nyiakan amanat yang menjadi tanggung jawabnya.

Konsep pelayanan dalam Islam terwujud dalam suatu hubungan antara manusia jika mengajarkan beberapa prinsip pokok, diantaranya:

1. Prinsip persamaan (*musawamah*)

Prinsip persamaan ini telah diajarkan oleh Nabi Muhammad saw. Prinsip persamaan ini wajib dianut karena merupakan dasar dalam mengatur hubungan antara manusia. Pada hakikatnya setiap manusia sama di sisi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Allah, perbedaan manusia hanya terletak pada derajat ketakwaan masing-masing orang terhadap Allah.

2. Prinsip persaudaraan (*Ukhuwah*)

Semua muslim bersaudara, prinsip ini dengan sendirinya mengatasi adanya perbedaan bangsa, ras, suku dan status sosial.

3. Prinsip cinta kasih (*Mahabbah*)

Manusia diciptakan oleh Allah sebagai makhluk yang paling sempurna daripada makhluk lain. Oleh karena itu, sudah sepantasnya jika manusia itu saling mencintai dan saling memuliakan antara sesamanya.

4. Prinsip perdamaian (*Silm*)

Prinsip damai harus selalu menjadi kebijakan bagi setiap umat untuk menciptakan masyarakat yang damai, aman dan sejahtera. Dalam hal ini pelayanan yang baik akan memberikan kesenangan dan membuahkan kedamaian, baik kepada pelanggan yang kita layani maupun kepada orang memberikan pelayanan,

5. Prinsip tolong-menolong (*Ta'awun*)

Seorang manusia tidak akan bisa berbuat banyak tanpa ada persatuan dengan manusia yang lain, sehingga benar dalam ilmu sosial yang mengatakan manusia adalah makhluk sosial atau makhluk yang selalu membutuhkan bantuan orang lain.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Prinsip toleransi (*Tsasamut*)

Seorang muslim harus menerima pendapat orang lain sepanjang orang itu berkata benar.³³

Loyalitas

1. Pengertian Loyalitas

Loyalitas adalah tujuan utama setiap perusahaan dalam memenangkan persaingan pasar. Termasuk dalam hal ini dunia perbankan. Dengan tercapainya loyalitas nasabah, maka tidak menutup kemungkinan perusahaan akan dapat berkembang dengan pesat dan dapat mengembangkan perusahaan yang bersangkutan.

Pengertian loyalitas menurut para ahli adalah sebagai berikut:

- a. Menurut Smith loyalitas adalah suatu bentuk hubungan yang kuat antara konsumen dengan perusahaan³⁴.
- b. Menurut Rusdarti loyalitas adalah perilaku yang ditunjukkan dengan pembelian rutin yang didasarkan pada unit pengambilan keputusan³⁵.
- c. Menurut Gibson loyalitas merupakan dorongan perilaku untuk melakukan pembelian secara berulang-ulang dan untuk membangun kesetiaan pelanggan terhadap suatu produk/jasa yang dihasilkan oleh badan usaha tersebut³⁶.

³³ Mukinim, "Konsep Pelayanan Dalam Islam", artikel diakses pada 10 Juli 2020 dari <http://id.shvoong.com/social-sciences/education/2205261-konsep-pelayanan-dalam-islam>

³⁴ Abraham Smith, *Manajemen Pemasaran Modern*, (Yogyakarta: Liberty, 2003), h. 38

³⁵ Rusdarti, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Pren Hallindo, 2004) h. 20.

³⁶ James Gibson, *Organisasi dan Manajemen: Perilaku Struktur dan Proses*, (Jakarta: Erlangga, 2005) h. 75.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Maulana mengatakan seorang konsumen dikatakan loyal apabila konsumen tersebut mempunyai suatu komitmen yang kuat untuk menggunakan atau membeli lagi secara rutin terhadap suatu produk atau jasa³⁷. Pelanggan yang loyal diharapkan bukan saja melakukan pembelian berulang-ulang tetapi juga dapat menceritakan kepada orang lain tentang keunggulan suatu produk ataupun memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk membeli produk tersebut.

Loyalitas pelanggan juga akan menjadi kunci sukses, tidak hanya dalam jangka pendek tetapi keunggulan bersaing yang berkelanjutan. Hal ini karena loyalitas pelanggan memiliki nilai strategik bagi perusahaan. Loyalitas pelanggan terhadap merek merupakan salah satu asset dari merek. Ini tentu amat mahal nilainya karena untuk membangunnya banyak tantangan yang harus dihadapi serta membutuhkan waktu yang sangat lama.

Loyalitas pelangga memiliki nilai strategik bagi perusahaan antara lain:³⁸

- a. Mengurangi biaya pemasaran

Aplikasi perusahaan memiliki pelanggan loyal yang cukup besar, maka hal ini dapat mengurangi biaya pemasaran. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa biaya untuk mendapatkan pelanggan baru enam kali relatif lebih besar dibandingkan biaya untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada.

- b. *Trade Leverage*

³⁷ Maulana, *Manajemen Pemasaran Modern*, (Yogyakarta: Liberty, 2005) h. 113.

³⁸ Abraham Aeker, *Marketing dan Prilaku Konsumen*, (Bandung: CV. Mandar Maju, 2008) h. 69

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Loyalitas terhadap merek menyediakan *Trade Leverage* bagi perusahaan. Sebuah produk dengan merek yang memiliki pelanggan loyal akan menarik para distributor untuk memberikan ruang yang lebih besar dibandingkan dengan merek lain di perusahaan mereka. Karena mereka tahu bahwa konsumen ataupun pelanggan akan berulang kali membeli merek tersebut bahkan mengajak orang lain untuk membeli merek tersebut.

- c. Menarik pelanggan baru

Pelanggan yang puas dengan merek yang dibelinya dapat mempengaruhi konsumen lain. Bixler dan Scherrer menyatakan bahwa pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan ketidakpuasannya kepada 8 hingga 10 orang. Sebaliknya bila puas akan menceritakan atau merekomendasikan kepada orang lain untuk memilih produk/jasa yang telah memberikan kepuasan.

- d. Waktu untuk merespon ancaman pesaing

Loyalitas terhadap merek memungkinkan perusahaan memiliki waktu untuk merespon tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pesaing. Jika pesaing mengembangkan produk yang lebih superior, perusahaan memiliki kesempatan untuk membuat produk yang lebih baik dalam jangka waktu tertentu karena bagi pesaing relatif sulit untuk mempengaruhi pelanggan-pelanggan kita yang setia. Mereka membutuhkan waktu yang lama.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Karakteristik Loyalitas Pelanggan/Nasabah

Loyalitas merupakan sikap dari nasabah dalam menentukan pilihannya untuk tetap menggunakan produk atau jasa dari suatu perusahaan. Pelanggan yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut:³⁹

- Melakukan pembelian ulang secara konsisten dan membeli antar lini produk/jasa.
- Mereferensikan pada orang lain.
- Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing-pesaing.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa karakteristik pelanggan yang loyal adalah melakukan pembelian ulang terhadap produk/jasa yang telah menjadi pilihannya, tidak mudah terpengaruh atau tertarik dengan penawaran produk/jasa lain, menarik pelanggan baru untuk perusahaan dengan merekomendasikan kepada orang lain dan membeli di luar lini produk/jasa.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan/Nasabah

Dalam penelitiannya Lupiyoadi menekankan akan arti pentingnya pembentukan loyalitas nasabah sebagai dasar bagi bank untuk bertahan dan menghadapi persaingan⁴⁰. Menurutnya loyalitas nasabah terhadap suatu bank dapat tumbuh disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya:

- Sikap terhadap merek

Sikap terhadap merek dapat didefinisikan sebagai persepsi tentang kualitas yang berhubungan dengan nama perusahaan. Merek memegang peran penting ketika tanda atau atribut intrinsik menjadi sulit atau tidak

³⁹ Griffin, Jill, *Costumer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, (Jakarta: Erlangga, 2009) h. 31

⁴⁰ Rambat Lupiyoadi, *Prilaku Konsumen*, (Jakarta: Erlangga, 2003) h. 85

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mungkin ditampilkan. Termasuk dalam tanda intrinsik adalah wujud fisik atau komposisi teknis dari sebuah produk. Dalam kondisi seperti ini reputasi mengenai merek produk perusahaan menjadi pedoman bagi pelanggan/nasabah.

Kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan bergantung kepada kualitas produk atau layanan tersebut dan bagaimana produk atau layanan tersebut dapat memenuhi atau sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Ada beberapa faktor yang dapat diidentifikasi sebagai penentu kepuasan pelanggan berdasarkan penelitian para pengamat perilaku konsumen, diantaranya:

- 1) Pelayanan yang memiliki nilai tambah
- 2) Disain, kemasan atau tampilan dari produk atau jasa
- 3) Aspek bisnis yang dapat ditimbulkan Aspek emosional pelanggan

c. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan⁴¹. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan atau penerima layanan.

⁴¹ Philip Kotler, Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2008)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Elektronik Banking

1. Pengertian Elektronik Banking

Elektronik banking atau e-banking merupakan layanan perbankan yang menggunakan media elektronik sebagai perantaranya. E-banking meliputi sistem yang memungkinkan nasabah bank, baik individu ataupun bisnis, untuk mengakses rekening, melakukan transaksi bisnis, atau mendapatkan informasi produk dan jasa bank melalui jaringan pribadi atau publik⁴².

Bank menyediakan layanan elektronik banking untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan nasabah sebagai alternatif media untuk melakukan transaksi perbankan tanpa nasabah harus datang ke bank, kecuali untuk transaksi setoran dan tarikan uang tunai.

Gambaran yang mudah dimengerti tentang e-banking sebagai ilustrasinya adalah: meja teller/*Cutomer Service* seolah-olah berpindah ke tempat nasabah, dimana nasabah pulalah sebagai teller/customer Servicenya atau tangan teller/*Customer Service* berada di tangan nasabah. Nasabah dapat bebas melakukan transaksi apa saja selama ada pada menu transaksi. Transaksi yang dapat dilakukan tampil dalam bentuk menu transaksi atau daftar transaksi, diluar menu tersebut tidak dapat dilakukan.

Transaksi e-banking dapat dilakukan di mana saja, di belahan bumi manapun, selama ada jaringan layanan data dan dapat berakses. Transaksi dapat dilakukan 24 jam serta *Real Time*⁴³.

⁴² Achmad Dahlan, "Pengertian E-Banking (Elektronik Banking)", artikel diakses pada 10 Juni 2020 dari <http://kakangfdoe.wordpress.com/2013/01/28/pengertian-e-banking-elektronik-banking>

⁴³ Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2011) h. 65

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Jenis-Jenis Transaksi E-Banking

Saat ini transaksi e-banking sudah dapat melakukan banyak hal, tetapi masih akan dapat berkembang lebih jauh lagi di waktu mendatang.

Transaksi yang saat ini dapat dilakukan antara lain:⁴⁴

- a. Transfer dana atau pemindahan dana
 - 1) Dua rekening di bank yang sama
 - 2) Rekening di bank yang berbeda, misalnya rekening di bank A ke rekening di bank B
- b. Informasi
 - 1) Saldo
 - 2) Transaksi
 - 3) Mutasi Rekening
- c. Pembayaran
 - 1) Listrik
 - 2) Handphone berbagai operator
 - 3) Asuransi
 - 4) TV Berlangganan
- d. Pembelian
 - 1) Pulsa telepon berbagai operator
 - 2) Pulsa PLN Prabayar (kemungkinan dapat dilaksanakan)
 - 3) Voucher pulsa

⁴⁴ Ibid, h. 66

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Produk-Produk E-Banking

Kemajuan teknologi e-banking sangat pesat bersamaan dengan kemajuan interkoneksi pelayanan dan komunikasi data melalui jaringan kabel maupun wireles (tanpa kabel).

E-banking telah melahirkan beberapa produk, antara lain:

- a. Internet banking (via internet/komputer)

Nasabah dapat melakukan transaksi perbankan (finansial dan nonfinansial) melalui komputer yang terhubung dengan jaringan internet bank.

- b. Mobile banking (via handphone)

Layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui jaringan telepon selular/*handphone* GSM (global for mobile communication) atau CDMA dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator telepon selular seperti XL, Indosat, Telkomsel dan operator telepon lainnya.

- c. SMS banking (via sms)

Layanan informasi perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon selular/*handphone* dengan menggunakan media SMS (*short message Service*)

- d. ATM

Merupakan alat elektronik yang diberikan oleh bank yang kepada pemilik rekening yang dapat digunakan untuk bertransaksi secara

elektronik seperti mengecek saldo, mentransfer uang dan juga mengambil uang dari mesin ATM tanpa perlu dilayani seorang teller⁴⁵.

E Phone banking

Layanan yang diberikan bank kepada nasabah untuk kemudahan dalam mendapatkan informasi perbankan dan untuk melakukan transaksi finansial non-cash melalui telepon. Produk-produk tersebut membuat lompatan teknologi yang luar biasa, menembus batasan ruang dan waktu. Kapanpun dan dimanapun nasabah dapat bertransaksi selama 24 jam. Nasabah dibuat nyaman dengan produk jasa ini, karena untuk transaksi yang bermacam-macam cukup bertransaksi di tempat nasabah dan tidak perlu datang ke bank.

Hanya sayangnya tidak semua bank mempunyai produk e-banking. Saat ini produk-produk ini hanya terbatas pada bank-bank besar, karena biaya pengembangan perangkat keras/hardware, perangkat lunak/software, membangun jaringan dan biaya perawatan yang sangat mahal.

Manfaat E-Banking

1. Dapat bertransaksi kapan saja dan dimana saja.
2. Sangat efisien, hanya dengan menggunakan perintah melalui komputer dan/atau handphone, nasabah dapat langsung melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor bank, efisiensi waktu dan efisiensi biaya.
3. Aman, elektronik banking dilengkapi dengan *Security User ID* dan PIN untuk menjamin keamanan dan menggunakan *Key Token* alat tambahan untuk

⁴⁵ Elisabeth Alim, "Pengertian, Fungsi dan Kegunaan ATM", artikel diakses pada 6 Juli 2014 dari <http://alimelisabeth.blogspot.com/2013/10/pengertian-fungsi-dan-kegunaan-atm.html>

mengamankan transaksi. Pengiriman data dengan melalui acak terlebih dahulu.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya maka penulis mengambil kesimpulan yaitu:

1. Berdasarkan hasil pembahasan mengenai minat nasabah dalam menggunakan layanan E-Banking pada Bank BRI Syariah Kc. Pekanbaru dari hasil analisis kenyamanan, keamanan akses yang mudah, efektif dan efisien, kecepatan. Menjadi salah satu faktor mengapa Nasabah mau menggunakan fasilitas E-Banking, namun faktor kenyamanan memiliki pengaruh yang dominan terhadap minat nasabah dalam menggunakan E-Banking
2. Tanggapan nasabah tentang pelaksanaan pelayanan E-Banking pada BRI Syariah Pekanbaru tertarik pada layanan E-Banking pada perbankan lain adalah nasabah yang merasa tidak puas dengan layanan E-Banking bank BRI Syariah KC. Pekanbaru Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nasabah pada PT. Bank BRI Syariah KC. Pekanbaru ini loyal pada layanan E-Banking bank. Hal ini terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa 79% dari sampel menyatakan bahwa mereka selalu menggunakan layanan E-Banking bank Riau Kepri, dan 95% nasabah juga merekomendasikan layanan E-Banking bank BRI Syariah kepada orang lain. selanjutnya 97% nasabah juga menunjukkan kekebalan terhadap tarikan layanan E-Banking dari perusahaan perbankan lain dengan cara

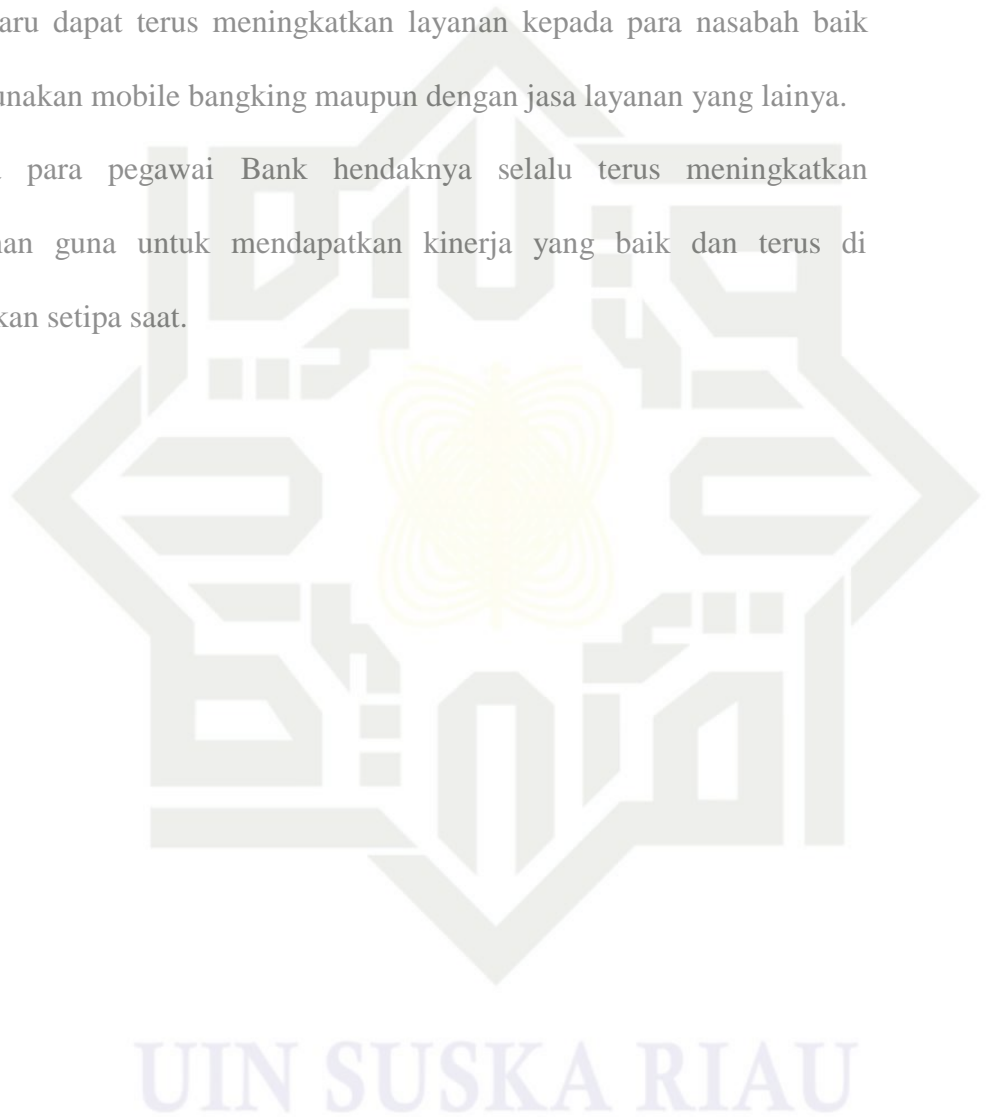
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tetap menggunakan layanan E-Bangking Bank BRI Syariah, padahal banyak perbankan lain yang menawarkan layanan yang sama.

B. Saran

1. Hendaknya pihak Bank dalam hal ini PT. Bank BRI Syariah KC. Pekanbaru dapat terus meningkatkan layanan kepada para nasabah baik menggunakan mobile banking maupun dengan jasa layanan yang lainnya.
2. Kepada para pegawai Bank hendaknya selalu terus meningkatkan pelayanan guna untuk mendapatkan kinerja yang baik dan terus ditingkatkan setiap saat.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Abram Aker, 2008. *Marketing dan Prilaku Konsumen*, Bandung: CV. Mandar Maju
- Achmad Dahlan, "Pengertian E-Banking (Elektronik Banking)", artikel diakses pada 6 Juli 2014 dari <http://kakangfdoe.wordpress.com/2013/01/28/pengertian-E-Banking-elektronik-Banking>
- Antonio M Syafe'i, 2001. *Bank Syariah dan Teori Kepraktek*, Jakarta: Gema Insani Press
- Asmiyanti, Nasabah PT. Bank BRI Syariah KC. Pekanbaru, Wawancara, Pekanbaru, 19 Juli 2020
- Departemen Agama RI, 1999. *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, Semarang: CV. Asy-Syifa
- Dokumentasi PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah iB Kantor Cabang Pekanbaru
- Edo, Nasabah PT. Bank BRI Syariah KC. Pekanbaru, Wawancara, Pekanbaru, 19 Juli 2020
- Giffin, Jill, 2009. *Costumer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Jakarta: Erlangga
- Handi Irawan, 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Hasil Wawancara dengan Ibu Laila Fitri (Bagian Pendanaan (Funding) Bank Syariah Mandiri) pada hari Kamis 18 Juni 2020
- Hosen, 2008. *Tuntunan Praktis Menggunakan Jasa PerBankan Syariah*, Jakarta: PKES Publishing
- <http://www.BRI Syariah.co.id> diakses pada 30 januari 2019



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Ikhwani, Nasabah PT. Bank BRI Syariah KC. Pekanbaru, Wawancara, Pekanbaru, 19 Juli 2020
- Inah Sari, Nasabah PT. Bank BRI Syariah KC. Pekanbaru, Wawancara, Pekanbaru, 19 Juli 2020
- Ismail, 2010. *Manajemen PerBankan Jakarta*: Kencana Prenamedia Group
- Kasmir, 2007. *Manajemen PerBankan*, Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Koran Bankir Indonesia, 2014. *Memahami Bisnis Bank Syariah Jakarta*: Gramedia Pustaka Utama
- Lisa Febrianita, Nasabah PT. Bri Syariah KC. Pekanbaru, Wawancara, Pekanbaru, 19 Juli 2020
- Malayu S.P. Hasibuan, 2005. *Dasar-Dasar PerBankan*, Jakarta: Bumi Aksara
- Marliati, Nasabah PT. Bank BRI Syariah KC. Pekanbaru, Wawancara, Pekanbaru, 19 Juli 2020
- Maryanto Supriyono, 2011. *Buku Pintar PerBankan*, Yogyakarta: Andi Offset
- Maulana, 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: Liberty
- Mekhlis, Nasabah PT. Bri Syariah KC. Pekanbaru, Wawancara, Pekanbaru, 19 Juli 2020
- Peabri, Nasabah PT. Bank BRI Syariah KC. Pekanbaru, Wawancara, Pekanbaru, 19 Juli 2020
- Puspita, Nasabah PT. Bank BRI Syariah KC. Pekanbaru, Wawancara, Pekanbaru, 19 Juli 2020
- Riski Kurnia Ilahi, Customer Service PT. Bank BRI Syariah KC. Pekanbaru, Wawancara, Pekanbaru, 19 Juli 2020
- Riski Kurnia Ilahi, Customer Service PT. Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru, Wawancara, Pekanbaru, 19 Juli 2020.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

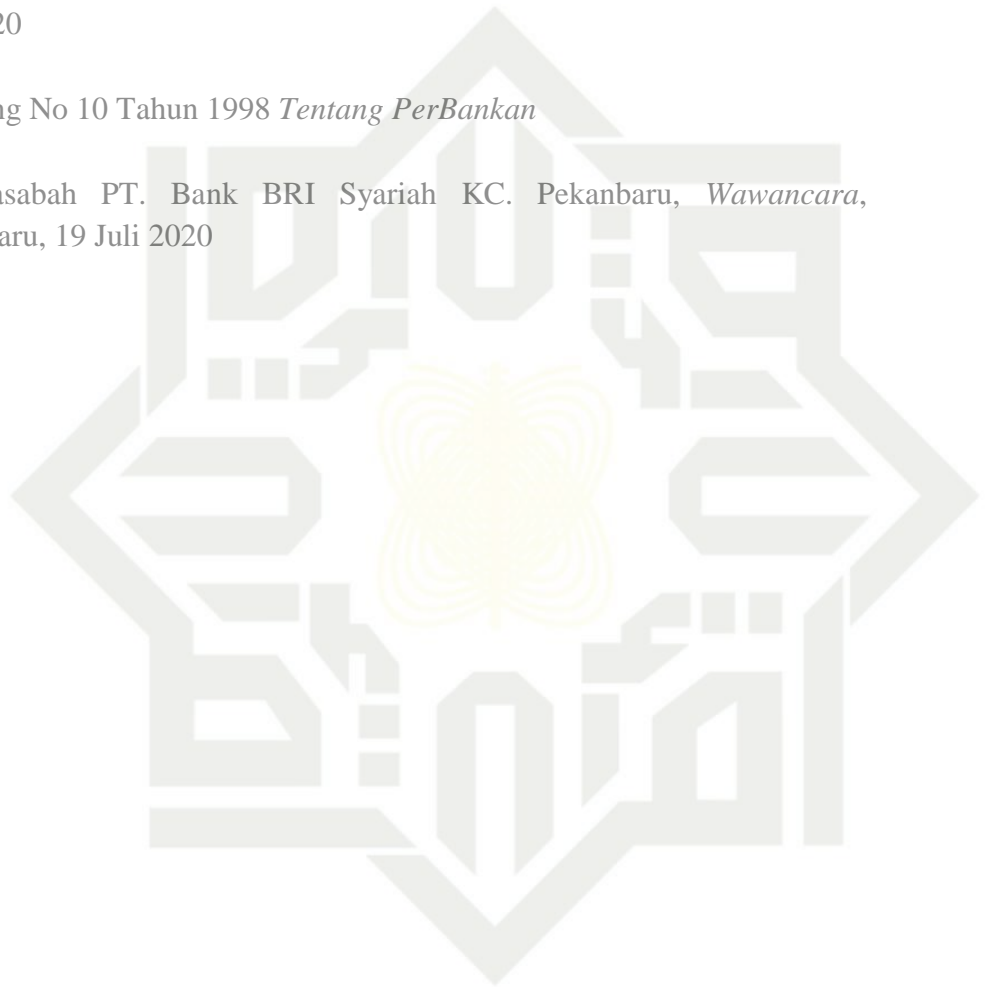
Silvia, Nasabah PT. Bank BRI Syariah KC. Pekanbaru, Wawancara, Pekanbaru, 19 Juli 2020

Silawati, Nasabah PT. Bank BRI Syariah KC. Pekanbaru, Wawancara, Pekanbaru, 19 Juli 2020

Tari, Nasabah PT. Bank BRI Syariah KC. Pekanbaru, Wawancara, Pekanbaru, 19 Juli 2020

Undang-Undang No 10 Tahun 1998 *Tentang PerBankan*

Yasmarni, Nasabah PT. Bank BRI Syariah KC. Pekanbaru, Wawancara, Pekanbaru, 19 Juli 2020



UIN SUSKA RIAU

DOKUMENTASI

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR WAWANCARA

1. Bagaimana Tanggapan Nasabah Mengenai Sumber Informasi Layanan E-Banking di PT. Bank BRI Syariah Kc. Pekanbaru?
2. Bagaimana Tanggapan Nasabah Mengenai Pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Bri Syairah Kc. Pekanbaru dalam memperoleh layanan E-Banking?
3. Tanggapan Nasabah Mengenai Prosedur dalam Meperoleh Layanan E-Banking di PT. Bank Bri Syariah KC. Pekanbaru?
4. Tanggapan Nasabah Mengenai Tampilan Layanan E-Banking di PT. Bank BRI Syariah KC. Pekanbaru?
5. Apa saja fitur layanan E-Banking yang di berikan di PT. Bank BRI Syariah Kc. Pekanbaru?
6. Bagaimana tanggapan nasabah tentang lamanya mereka menggunakan layanan E-Banking di PT. Bank BRI Syariah KC. Pekanbaru?
7. Apa saja pelayanan di berikan terhadap Penggunaan Layanan E-Banking di PT. Bank BRI Syariah KC. Pekanbaru?
8. Bagaimana tanggapan nasabah keamanan layanan E-Banking di PT. BRI Syariah Kc. Pekanbaru?
9. Bagaimana Kinerja Layanan E-Banking di PT. Bank BRI Syariah KC. Pekanbaru?
10. Bagaimana tanggapan nasabah mengenai frekuensi dan layanan e-banking pada Bank BRI Syariah KC. Pekanbaru?
11. Bagaimana tanggapan nasabah mengenai perekomendasi layanan E-Banking di PT. Bank Bri Syariah Kc. Pekanbaru?
12. Apa saja bentuk ketahanan terhadap layanan E-Banking di pt. Bank bri syariah kc. Pekanbaru?



**PENGESAHAN
PERBAIKAN SKRIPSI**

Skrripsi dengan judul, **SISTEM LAYANAN E-BANKING DALAM MENARIK
KABAH DI PT. BRI SYARIAH KANTOR CABANG PEKANBARU**, yang ditulis

Nama : Fadilla Yurda
NIM : 01626203773
Program Studi : D3 Perbankan Syariah

dan dimunaqasyahkan pada :
Hari Tanggal : Selasa, 11 Agustus 2020
Waktu : 08.00 WIB

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas
Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 24 Agustus 2020
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua : **Dr. Heri Sunandar, MCL**
Sekretaris : **Madona Khairunnisa, ME., Sy**
Penguji I : **Kasman, M.Ag**
Penguji II : **Donnius, E., MM**

Mengetahui,
Kepala Bagian Tata Usaha
Fakultas Syariah dan Hukum

JALINUS, S. Ag
NIP. 19750801200701103

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Di larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Di larang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARIAH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Undang: Undang/F.I/PP.00.9/3477/2020

Pekanbaru, 15 Juni 2020

1 (satu) Proposal
Memohon Izin Riset

Kepada
Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Provinsi Riau

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum
Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama	: Fadilla Yurda
NIM	: 01626203773
Jurusan	: Perbankan Syariah D3
Semester	: VIII (Delapan)
Lokasi	: PT. BANK BRI SYARIAH KANTOR CABANG PEKANBARU

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul
: SISTEM LAYANAN E-BANKING DALAM MENARIK NASABAH DI PT. BANK BRI
SYARIAH KANTOR CABANG PEKANBARU

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai
tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan
memberikan izin guna terlaksana riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.

a.n. Rektor
Dekan

Dr. Drs. H. Hajar., M.Ag
NIP. 19580712 198603 1 005

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tembusan :
Rektor UIN Suska Riau



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
 Email : dpmtsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/33072
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : U001/DP.001/3477/2020 Tanggal 15 Juni 2020**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

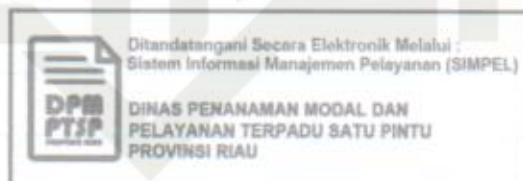
- | | | |
|----------------------|---|---|
| 1. Nama | : | FADILLA YURDA |
| 2. NIM/KTP | : | 01626203773 |
| 3. Program Studi | : | D III PERBANKAN SYARIAH |
| 4. Jenjang | : | DIII |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | SISTEM LAYANAN E-BANKING DALAM MENARIK NASABAH DI PT. BANK BRI SYARIAH KANTOR CABANG PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : | PT. BANK BRI SYARIAH KANTOR CABANG PEKANBARU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Dengan rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 16 Juni 2020



UIN SUSKA RIAU

Tembusan :

Dikembangkan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Pimpinan PT Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru di Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Riski Kurnia Illahi

Jabatan : Costumer Service

Menerangkan bahwa:

Nama : Fadilla Yurda

Nim : 01626203773

Dari Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Jurusan D3 Perbankan Syariah telah melakukan kegiatan riset (penelitian) berupa wawancara tentang "SISTEM LAYANAN E-BANKKING DALAM MENARIK NASABAH DI PT. BRI SYARIAH KC. PEKANBARU" yang beralamat di Jl. Arifin Achmad No. 7-9 Pekanbaru. Adapun kegiatan riset ini dibuat dengan benar untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terimakasih

Pekanbaru, 19 Juni 2020

UIN SUSKA RIAU

Costumer Service





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

RIWAYAT HIDUP

Fadilla Yurda, Lahir di Pekanbaru, Provinsi Riau, pada tanggal 24 April 1997. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara yang terlahir dari pasangan ayahanda Yurnalis dan ibunda Marlinda, pendidikan formal yang di tempuh oleh penulis adalah SD Negeri 016 Pekanbaru lulus pada tahun 2010. Selanjutnya melanjutkan pendidikan ke SMP Negeri 20 Pekanbaru Tanggal Lulus pada tahun 2013.

Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan di SMK Farmasi Ikasari dan lulus pada tahun 2016. Kemudian pada tahun 2016 melanjutkan studi kejurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau 2016-2020. Setelah menjalani proses perkuliahan pada bulan juni s/d agustus 2018 penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor BPR Fianka Pekanbaru.

Kemudian pada tahun 2020 penulis melaksanakan penelitian di Bank BRI Syariah KC. Pekanbaru dengan judul **“Sistem Layanan E-Bangking dalam Menarik Nasabah di PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru”**.

UIN SUSKA RIAU

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.